

Objectifs pédagogiques

Connaître les mécanismes de l'agressivité
Maîtriser les techniques pour prendre en charge les clients agressifs et stressés
Acquérir les techniques de communication appropriées.
Faire face à l'agressivité et retrouver son calme
Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper

Public

Toute personne en contact avec des clients, confrontée à des situations agressives

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.
Méthode active et participative.
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.
Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.
Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.
Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Identifier les facteurs qui provoquent l'agressivité en milieu professionnel**
 - Les causes de l'agressivité : de l'incivilité à la violence du client
 - Identifier les facteurs d'agressivité
 - La colère, l'agressivité et la violence : les différents messages et leurs interprétations
- **Maîtriser les techniques pour prendre en charge les clients agressifs et stressés**
 - Techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation
 - Maintenir la communication constructive et affirmée
 - Structurer son discours
 - Apporter des solutions alternatives et les valoriser
 - Savoir traiter les objections
 - S'engager vers une solution pour rétablir la satisfaction du client
- **Se maîtriser face à l'agressivité et retrouver son calme**
 - Évaluer son mode de fonctionnement face à l'agressivité
 - Prendre du recul suite à une situation agressive
 - Demander de l'aide, passer le relais
 - Gérer son stress ou ses peurs pour garder le contrôle
- **Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper**
 - Répertorier les situations qui suscitent insatisfaction et colère des clients
 - Agir pour prévenir
 - Utiliser la force de l'équipe pour mieux gérer les incivilités clients